



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

anno 2022

DATI DI SINTESI GENERALI

(servizio di igiene ambientale + servizio idrico integrato)



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



94,5%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



86,9%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

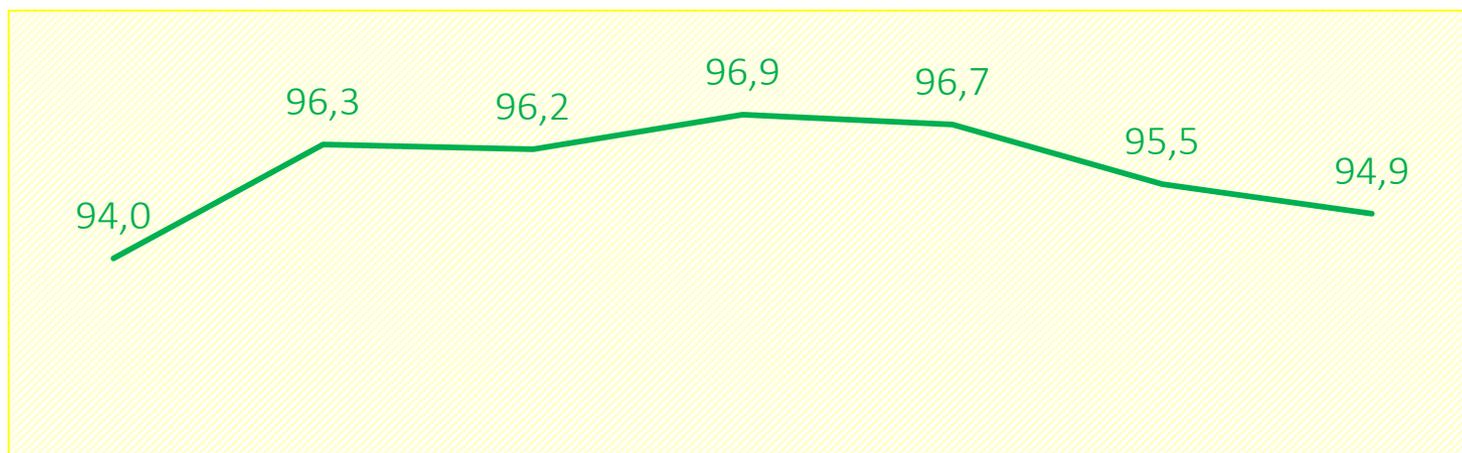
 **Basso (0%- 40%)**

VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

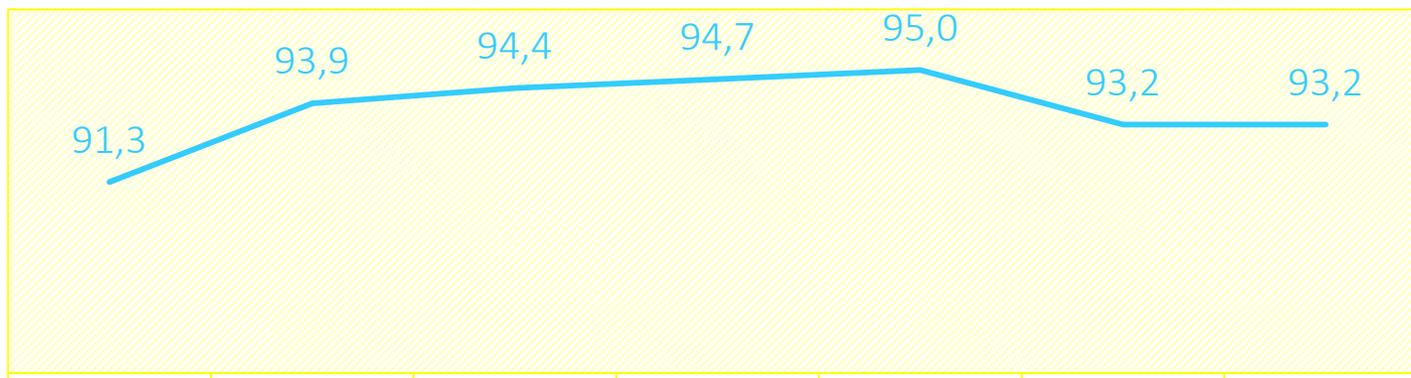
INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

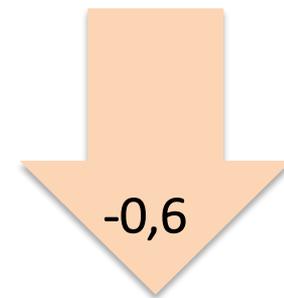


Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



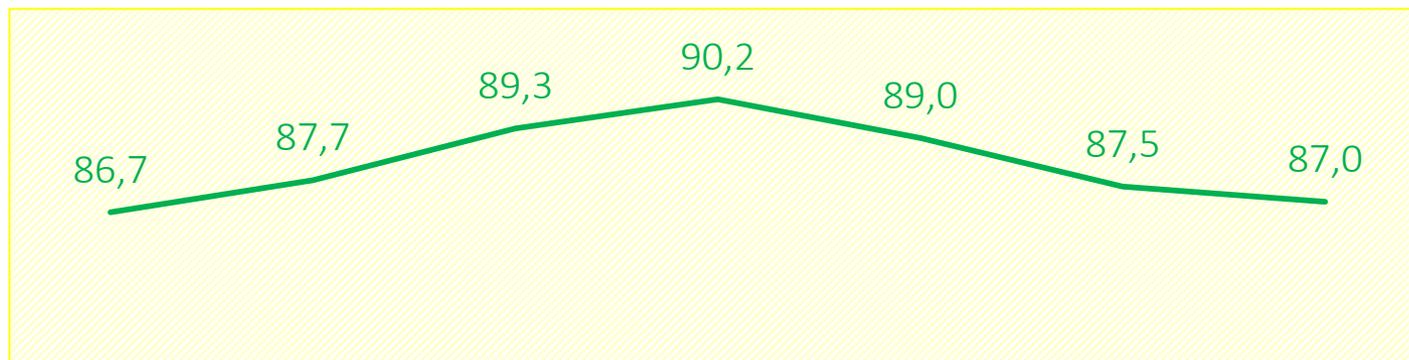
Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022



=

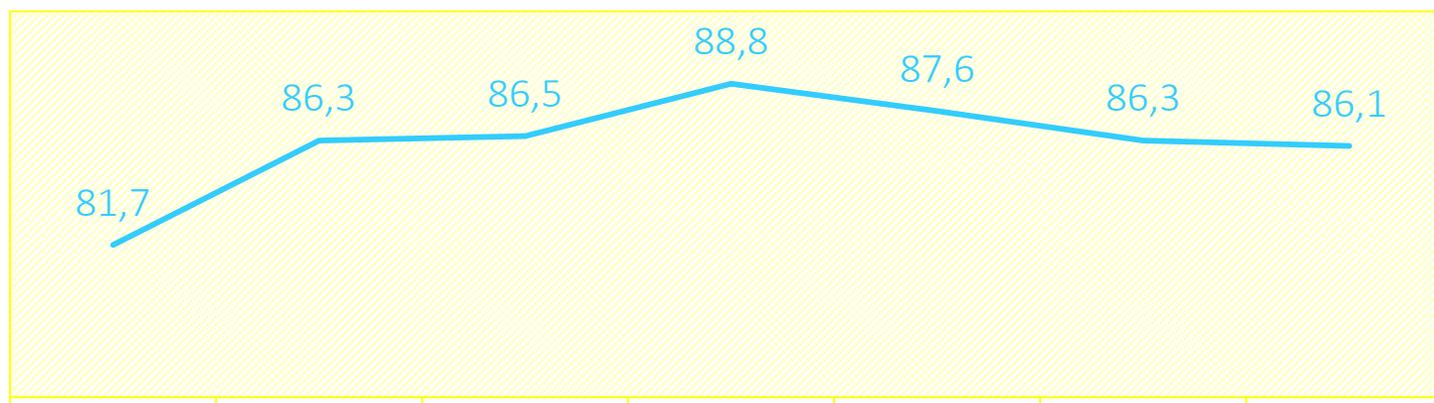
INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: CONFRONTO NEL TEMPO

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze domestiche

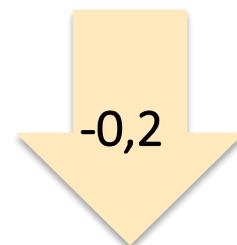


Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE: utenze commerciali



Anno 2016 Anno 2017 Anno 2018 Anno 2019 Anno 2020 Anno 2021 Anno 2022



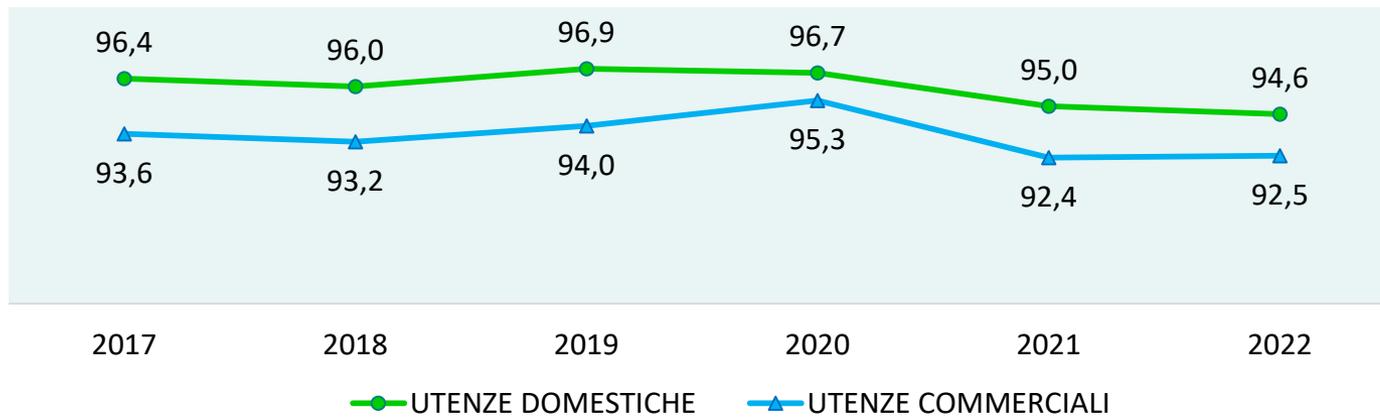


IGIENE AMBIENTALE

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



Andamento nel corso del tempo



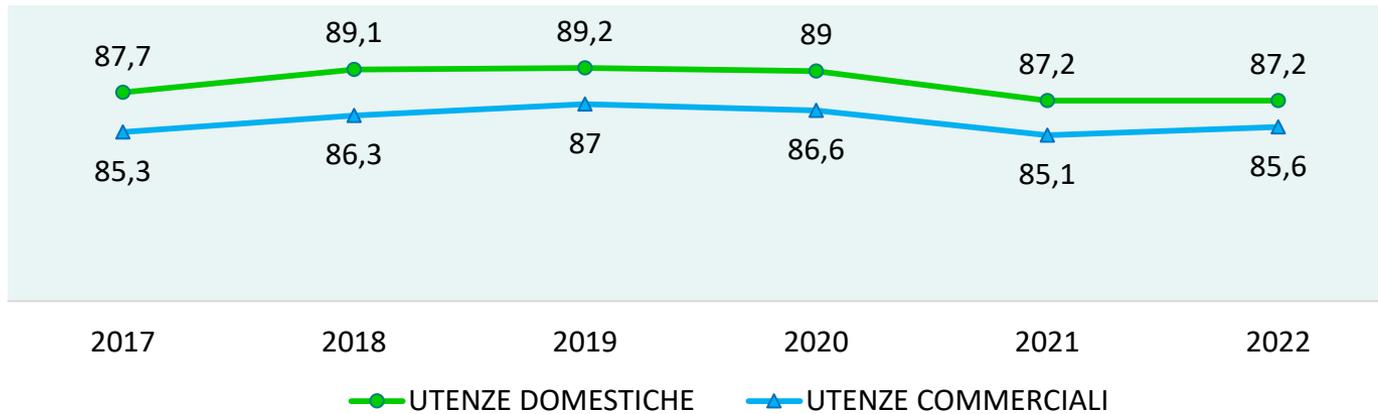
↓ Domestici: -0,4

↑ Commerciali: +0,1

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)



Andamento nel corso del tempo



Domestici: =

↑ Commerciali: +0,4

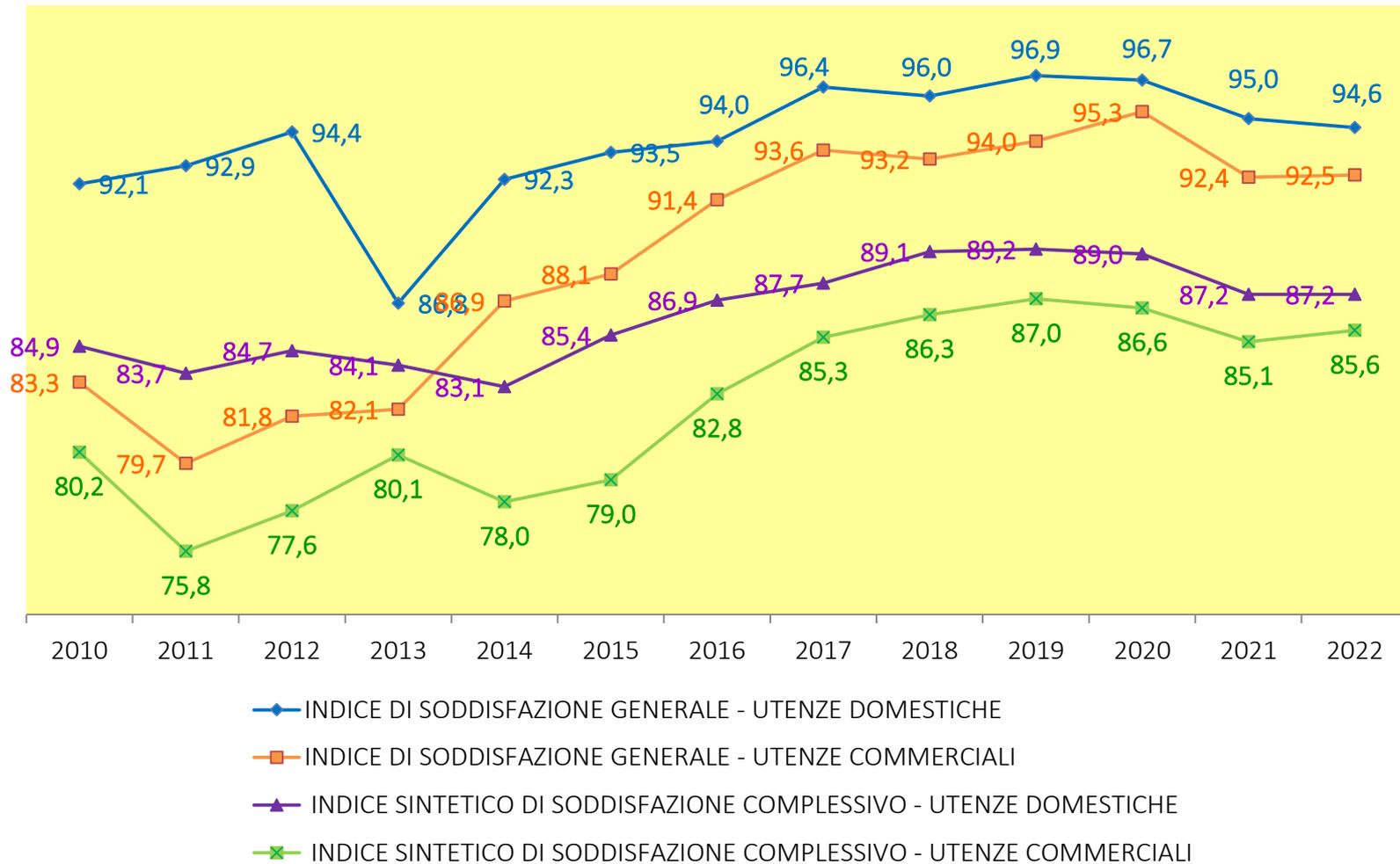
Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
COMPLESSIVO	87,2	87,2	89,0	89,2	89,1	87,7	86,9	85,4
AREA RELAZIONE	88,2	87,9	89,8	90,0	90,0	88,9	83,3	82,2
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,9	86,8	88,7	88,8	88,5	87,1	88,8	87,1

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE COMMERCIALI	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
COMPLESSIVO	85,6	85,1	86,6	87,0	86,3	85,3	82,8	79,0
AREA RELAZIONE	86,3	86,7	87,2	89,0	87,7	85,7	80,5	76,5
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	85,3	84,2	86,2	85,8	85,3	85,1	84,4	80,8



Cronistoria degli indici di soddisfazione





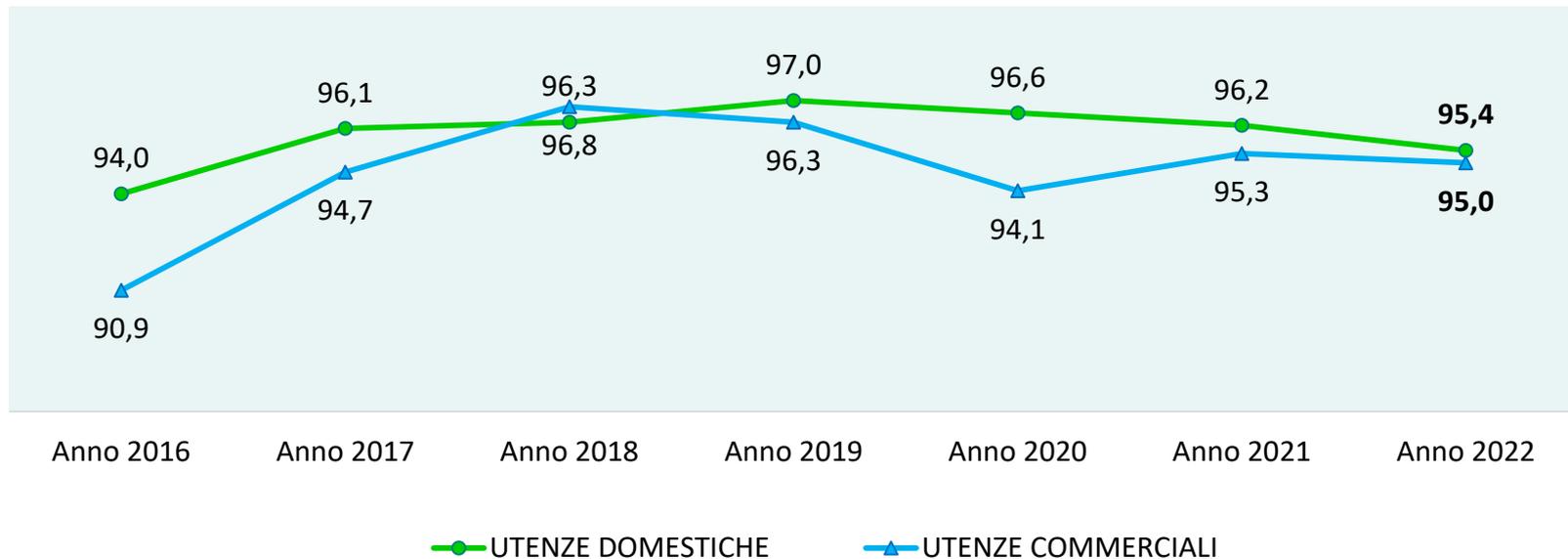
SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

↓ Domestici: -0,8

↓ Commerciali: -0,3

Andamento nel corso del tempo

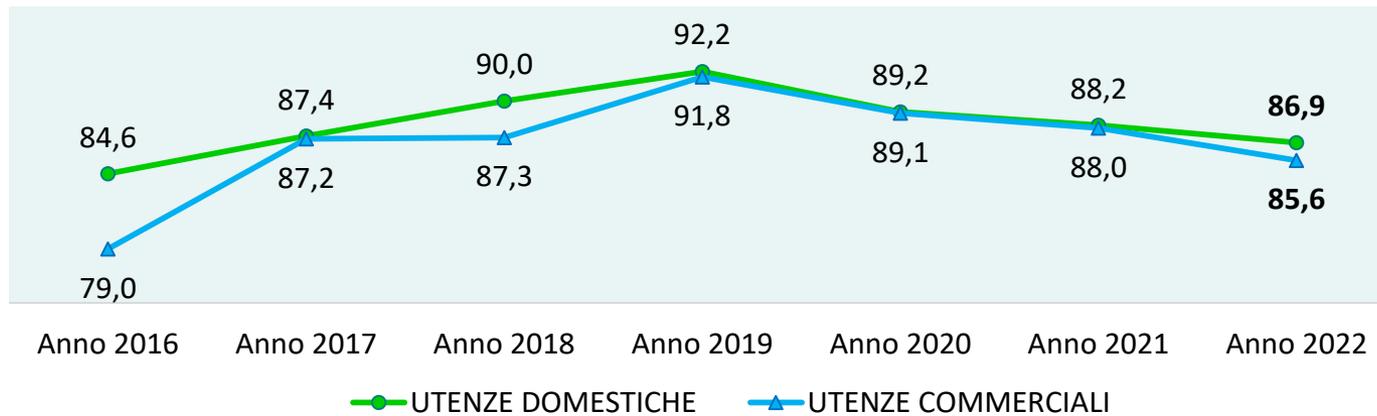


INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE (CSI)

↓ Domestici: -1,3

↓ Commerciali: -2,4

Andamento nel corso del tempo



Indice sintetico di soddisfazione (CSI)

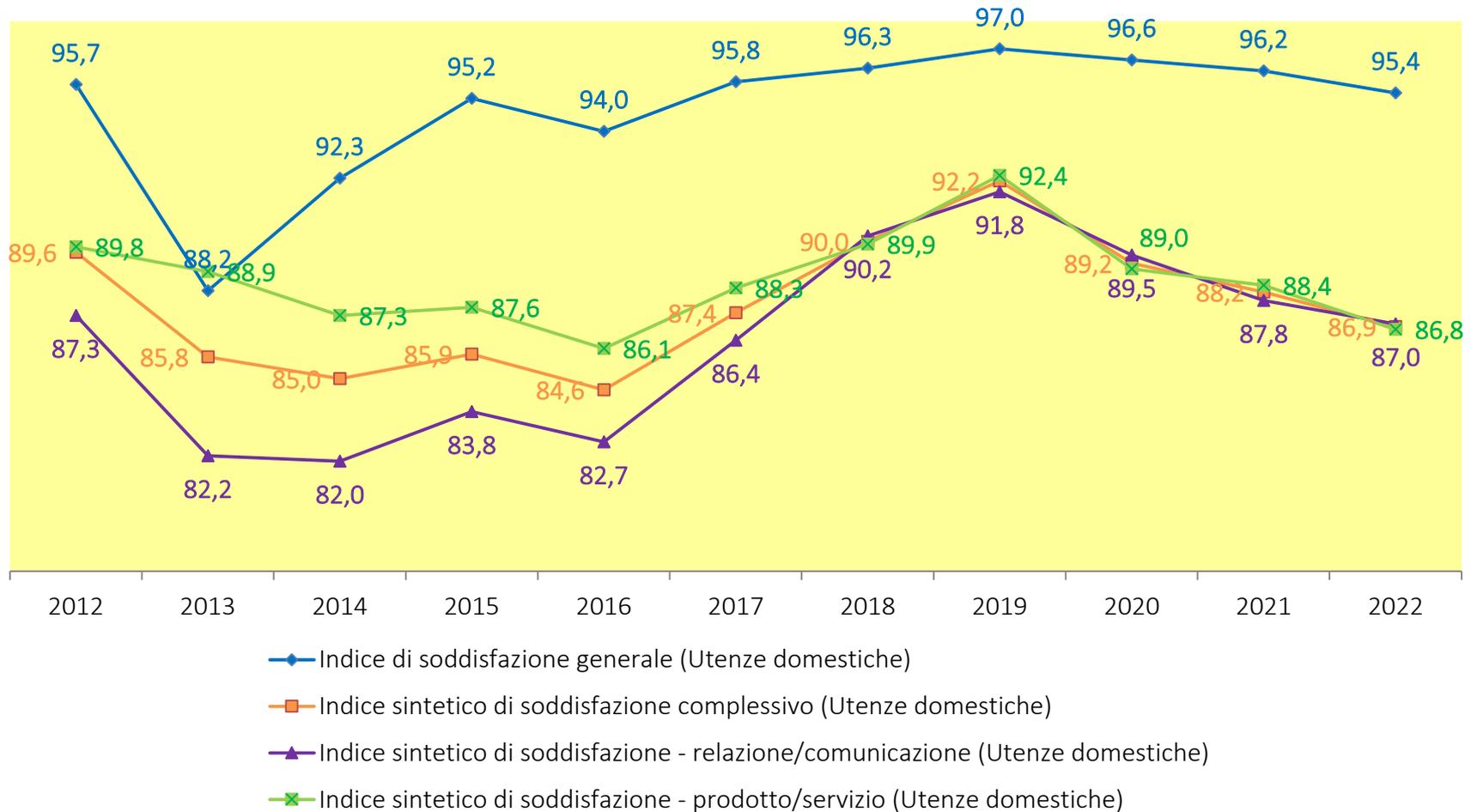
13

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
COMPLESSIVO	86,9	88,2	89,2	92,2	90,0	87,4	84,6	85,9
AREA RELAZIONE	87,0	87,8	89,5	91,8	90,2	86,4	82,7	83,8
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	86,8	88,4	89,0	92,4	89,9	88,3	86,1	87,6

INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE UTENZE DOMESTICHE	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
COMPLESSIVO	85,6	88,0	89,1	91,8	87,3	87,2	79,0
AREA RELAZIONE	81,9	86,8	88,6	90,9	87,7	85,5	77,0
AREA PRODOTTO / SERVIZIO	87,7	88,9	89,5	92,7	86,9	88,5	80,5



Cronistoria degli indici di soddisfazione





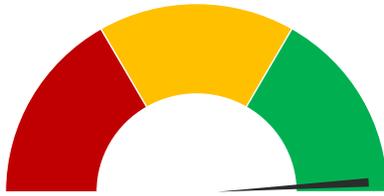
ANALISI DELLA
CUSTOMER
SATISFACTION

SERVIZI CIMITERIALI

DATI DI SINTESI GENERALI



L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE



98,2%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE



94,6%

 **Alto (71% - 100%)**

 **Medio (41% - 70%)**

 **Basso (0%- 40%)**

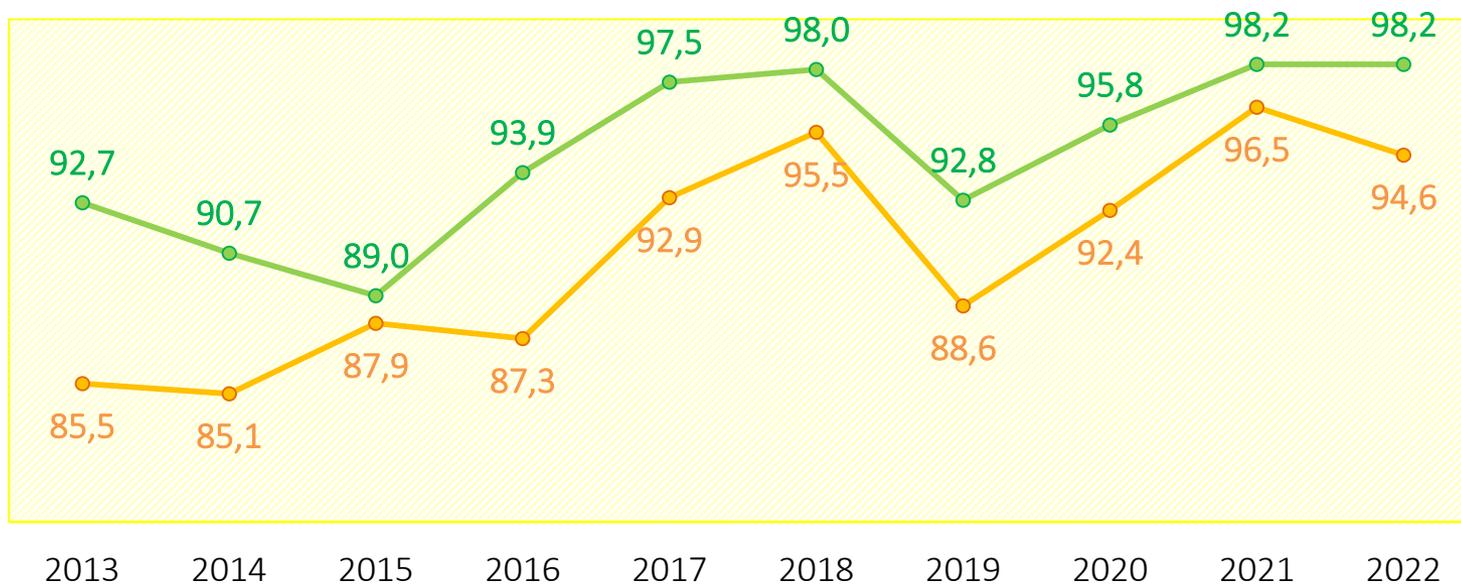
VALUTAZIONE GENERALE DI VERITAS

SINTESI DEI FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO



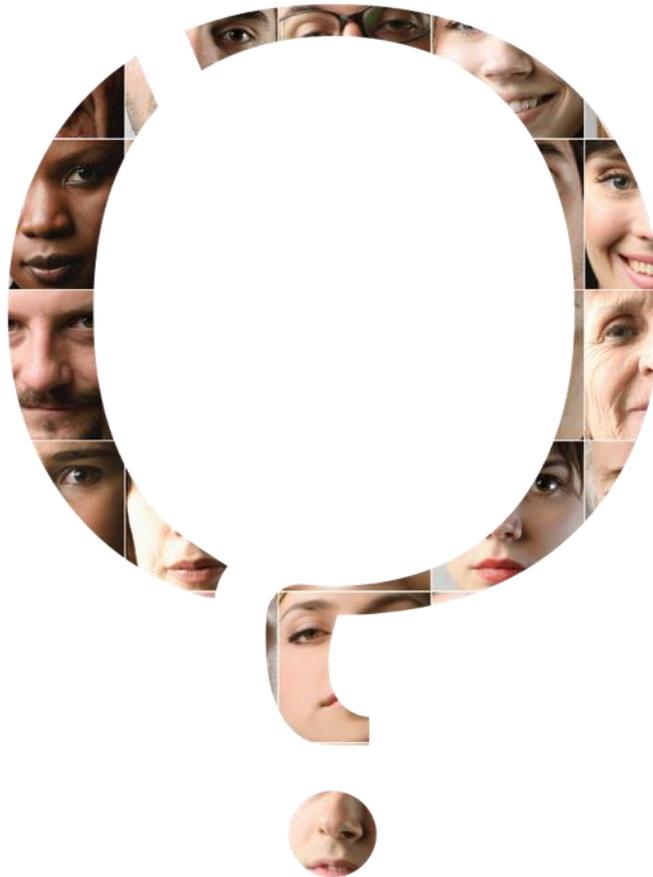
DATI DI SINTESI GENERALI

● Indice generale di soddisfazione
 ● Indice sintetico di soddisfazione



= stabile
- 1,9

	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Indice generale di soddisfazione	98,2	98,2	95,8	92,8	98,0	97,5	93,9	89,0	90,7	92,7
Indice sintetico di soddisfazione	94,6	96,5	92,4	88,6	95,5	92,9	87,3	87,9	85,1	85,5



Quæris
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quæris srl
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907
www.quæris.it - info@quæris.it